



www.adocbrindisi.org

Sede Provinciale di Brindisi

Membro della Consulta Regionale dei Consumatori e Utenti della Puglia

Associazione per la difesa e l'orientamento dei consumatori

COMUNICATO STAMPA

In relazione alla nota stampa emessa dalla Società STP in data 25 Ottobre 2011, avente per oggetto la chiusura di indagini interne circa comportamenti assunti da alcuni dipendenti nei confronti dell'utenza, sentiamo la necessità di esternare alcune considerazioni.

Riteniamo, intanto, un eccesso di informazione la scelta di rendere noti i provvedimenti assunti verso i propri dipendenti in quanto intendimento dell'utenza coinvolta negli episodi oggetto delle contestazioni non pensiamo sia stato quello di segnalare disservizi al solo fine di vedere puniti i lavoratori, quanto, fundamentalmente, per evitare che ciò accada in futuro.

Ci saremmo aspettati, quindi, una comunicazione in cui l'azienda si facesse carico delle responsabilità a prescindere dalle procedure interne che comunque è giusto facciano il loro corso.

La sensazione è che la S.T.P. si sia estraniata dal problema, che invece la riguarda direttamente, frapponendo tra essa e l'utenza i dipendenti.

Un atteggiamento che potrebbe avere risvolti controproducenti nel momento in cui il cittadino, seppur leso nei propri diritti, desiste nel denunciare per paura di poter danneggiare il dipendente di turno.

Non condividiamo, inoltre, il metodo suggerito per la segnalazione delle problematiche attraverso contatto diretto con la direzione aziendale, tramite U.R.P. o il numero verde.

Ci chiediamo in quanti siano a conoscenza dei propri diritti e se tale carenza non limiti le tutele.

Prima di invitare l'utenza ad effettuare segnalazioni riteniamo sia indispensabile un'informazione sui diritti dell'utenza.

In quest'ottica ricordiamo **l'importanza della condivisione** di una "carta dei servizi" ed il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori come l'ADOC e dei cittadini nel monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi offerti previsto tra l'altro dalla legislazione vigente (comma 461 Legge 244/2007).

Auspichiamo, pertanto, la convocazione di una riunione al fine di poter predisporre strumenti utili all'ottimizzazione del servizio attraverso la programmazione di iniziative rivolte all'utenza oltre alla predisposizione di interventi, con la collaborazione degli enti soci, che rendano più efficiente il trasporto pubblico agevolando il compito degli operatori del settore con risvolti positivi sull'utenza.

Brindisi li, 26 Ottobre 2011

Il Presidente provinciale
Zippo Giuseppe

